

	<b>REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Código: R-016 Versión: 002
		Vigencia: 2020/08/11

**FONDO DE EMPLEADOS DE PROCAPS  
"FONPROCAPS"**

**LA JUNTA DIRECTIVA DEL FONDO DE EMPLEADOS DE PROCAPS  
"FONPROCAPS"  
EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES EXPIDE EL REGLAMENTO DE  
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
DEL FONDO DE EMPLEADOS DE PROCAPS "FONPROCAPS".**

**CONSIDERANDO**

Que es responsabilidad de la Junta Directiva, proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de la entidad, en uso de sus facultades legales y estatutarias, considera que:


De conformidad con lo dispuesto en el Título IV, **Capítulo IV ,de la Circular Básica Jurídica 07 de 2008**, en concordancia con lo establecido en el **artículo 58 de la Ley 454 de 1998** ,todas las entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria, están obligadas a establecer directrices sobre el trámite que se le debe dar a las quejas, denuncias y reclamos que se eleven contra la entidad y/o sus empleados; Estableciendo procedimientos ,instancias ,plazos ciertos y respetuosos para la atención de las mismas.

**ACUERDA:**

**ARTÍCULO 1º. OBJETIVO DEL REGLAMENTO:** Establecer el procedimiento para el trámite, desarrollo y solución de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias por parte del Asociado que se formulen ante el Fondo de Empleados, en relación con la prestación de los servicios o por la posible violación de la Ley, el Estatuto o Reglamentos por parte de un asociado, empleado, administradores e integrantes de los órganos de vigilancia y control social.

**ARTÍCULO 2º. DEFINICIONES.** Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en este Reglamento se entiende por:

- a. PETICIÓN:** Es el requerimiento que se realiza con el fin de que se brinde información y orientación relacionada sobre los servicios propios prestados por FONPROCAPS.
- b. QUEJA:** La petición respetuosa que se eleve ante el Fondo, por quienes acrediten un interés legítimo, relacionadas con presuntas actuaciones de los miembros de los órganos de administración, control y vigilancia, de los Representantes legales y los

	<b>REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Código: R-016 Versión: 002
		Vigencia: 2020/08/11

empleados del Fondo, violatorias de disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias.

- c. RECLAMO:** Es la solicitud que se presenta por el incumplimiento de un compromiso claro y expreso, en el cual previamente se han especificado las condiciones de satisfacción de un legítimo interés particular del asociado.

**ARTICULO 3º. TITULAR DEL RECLAMO O QUEJA:** Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer quejas o reclamos ante el Fondo de Empleados: Los Asociados y los Ex Asociados por hechos ocurridos durante su vinculación como asociado, y que, en ambos casos, afecten su interés particular. Las actuaciones serán personales, no siendo necesaria la representación.

**ARTICULO 4º. PRINCIPIOS:** el presente Reglamento se rige por los siguientes principios.

- A. IGUALDAD:** Deben adoptarse medidas conducentes a eliminar las discriminaciones, ofreciendo un tratamiento respetuoso e igualitario para todos los asociados.
- B. CELERIDAD:** Las actuaciones objeto del presente reglamento se abrirán a petición de parte y una vez instauradas de oficio se dará su impulso de manera diligente y pronta, reduciendo trámites innecesarios, resuelta sin exceder los plazos fijados.
- C. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.** Los reclamos de los Asociados deberán ser atendidos y resueltos, garantizando el acceso de éstos a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo.
- D. PRINCIPIO DE SUBSANACIÓN:** En el procedimiento de reclamo del Asociado, el órgano establecido para atender los mismos, que adviertan errores u omisiones en el procedimiento, deberán encausarlos y subsanarlos de oficio.

**ARTICULO 5º. ANTE QUIEN SE INTERPONE.** El escrito que contiene la queja o reclamo se radicará así:

- Al Comité de Control Social del Fondo de Empleados, a través del correo [csocial@fonprocaps.com](mailto:csocial@fonprocaps.com), se presentan las peticiones, quejas o reclamos en relación con la prestación de los servicios o por la posible violación de la ley, los Estatutos o Reglamentos por parte de un asociado o un miembro de los órganos de administración y vigilancia.
- Ante el Revisor Fiscal por asuntos especiales que requieren de la revisión, certificación como por ejemplo, régimen de inversiones, cobro de intereses, devolución de aportes, objeciones sobre balances o estados financieros, libros de contabilidad.

	<b>REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Código: R-016 Versión: 002
		Vigencia: 2020/08/11

- Ante el Presidente de la Junta Directiva si la queja, petición o reclamo es contra el Representante Legal.
- Ante el Representante Legal si la queja, petición o reclamo es contra un empleado en el ejercicio de sus labores.
- Ante los auxiliares de cartera si la queja, petición o reclamo es acerca del servicio prestado.

**PARAGRAFO.** En todos los casos quien reciba la petición, queja o reclamo dejará constancia de la fecha y hora de la recepción, así mismo firmará la copia del radicado a quien la presentó.

- a) No podrán recibirse ni darse trámite y/o respuestas a las peticiones que sean anónimas o que no indique dirección física o email.
- b) La petición o queja deberá recibirse aun cuando se verifique que no cumple con los requisitos contemplados en el presente artículo. En este evento el órgano que la recibe deberá dentro de los dos (2) días hábiles siguientes indicarle a quien presente la petición, queja o reclamo, que debe completar la petición para el trámite correspondiente.

**ARTICULO 6°. REQUISITOS DE LA PETICIÓN:** El trámite de las peticiones, quejas o reclamos, a que hace referencia el presente reglamento, deberá contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- Presentarse de manera escrita.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante, indicando el documento de identidad y lugar de expedición, dirección, ciudad, teléfono y e-mail.
- Describir el objeto de la petición de forma clara, precisa y concisa.
- Las razones en que se apoya.
- La relación y anexo de documentos aportados como prueba, y
- La firma y número del documento del peticionario o solicitante.

**PARAGRAFOS** Si quien presenta una queja verbal afirma no saber o no poder escribir, el funcionario debe recibirla y darle una copia al interesado.

**ARTICULO 7°. TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS ANTE EL COMITÉ DE CONTROL SOCIAL Y EL REVISOR FISCAL.**

El trámite interno de la queja, petición o reclamo surtido ante los órganos de control social o la revisoría fiscal deben cumplir, por lo menos, los siguientes pasos:

- a. Traslado de la petición o queja a la contraparte por parte del órgano de control social o el Revisor Fiscal, indicando el sentido y los puntos concretos sobre los cuales debe

	<b>REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Código: R-016 Versión: 002
		Vigencia: 2020/08/11

versar la respuesta y determinando, igualmente, el plazo dentro del cual se debe dar respuesta a la petición. Esto sin perjuicio de que el órgano de control ante el cual se interpone la petición o queja, resuelva directamente el asunto.

- b. Respuesta de la contraparte al peticionario, la cual deberá ser completa, clara, precisa, concisa y comprensible, contener la solución o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la posición de la contraparte, junto con los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones sostenidas por la misma.
- c. Invitación del órgano de control social o del Revisor Fiscal a las partes a resolver el conflicto a través de los métodos alternativos de solución de conflictos previstos en los Estatutos, siempre que el asunto sea transigible de acuerdo con la Ley. La labor de dichos órganos de control en esta diligencia debe ser activa, proponiendo dentro de lo posible, fórmulas de arreglo, siempre ajustadas a la Ley, a los Estatutos y a los Reglamentos de la entidad. Esta etapa puede ser llevada a cabo, en cualquier tiempo, dentro del plazo para resolver la queja, incluso, sí lo consideran procedente, antes del traslado de la queja a la contraparte.
- d. Solicitud por escrito del órgano de control social a los órganos competentes de la aplicación de los correctivos pertinentes para la solución de la queja. Si la queja fue tramitada por el Revisor Fiscal, éste debe presentar su dictamen al Comité de Control Social para que esta última solicite la aplicación de los correctivos.

**ARTICULO 8°. TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS ANTE LA JUNTA DIRECTIVA Y EL REPRESENTANTE LEGAL. Título**

Si la petición, queja o reclamo es contra el Representante Legal debe dirigirse ante el Presidente de la Junta Directiva, quien deberá darle trámite en las mismas condiciones previstas en el artículo anterior.

Si la petición, queja o reclamo es en contra de los trabajadores del Fondo de Empleados debe hacerse ante el Representante Legal y Directivos quien evaluará su contenido y alcance e iniciará las diligencias que el caso amerite. El empleado inculpado deberá ser escuchado previamente para tomar cualquier determinación, contemplando un periodo no superior a cinco (5) días hábiles para determinar las pruebas pertinentes.

**PARAGRAFOS. PLAZO:** Las petición, quejas, o reclamos, deben ser resueltos dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha del recibo de la petición, queja, o reclamo.

	<b>REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Código: R-016 Versión: 002
		Vigencia: 2020/08/11

### **ARTICULO 9º. INADMISION DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS.**

Serán objeto de rechazo las peticiones, quejas o reclamos que no tengan ningún soporte, base, ni fundamento para investigar o adelantar actuación, como por ejemplo en los siguientes casos:

- 1) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la petición, queja o reclamo.
- 2) Cuando se pretendan tramitar como petición, queja, o reclamo, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos o judiciales, encontrándose pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.
- 3) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja, petición o reclamo no se refieran a operaciones ofrecidas por Fondo de Empleados o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.
- 4) Cuando la petición, queja, o reclamo reiterare otras ya resueltas, presentadas por el mismo solicitante u otros en relación con los mismos hechos.
- 5) Cuando hubiese transcurrido un plazo o término superior a dos meses, contados a partir de la ocurrencia del hecho generador de la petición, queja o reclamo.
- 6) La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días hábiles para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

### **ARTICULO 10º. PLAZO PARA INTERPONER PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS.**

El plazo para presentar las quejas, peticiones o reclamos es de (2) dos meses calendario contados a partir de la ocurrencia del hecho.

### **ARTICULO 11º. EXPEDIENTE.**

La petición, queja o reclamo presentado, así como los demás documentos, medios probatorios y todos o parte del proceso abierto deberán formar un expediente, que se abrirá en una carpeta la cual se identificará con un número consecutivo y contendrá por lo menos la siguiente información:

	<b>REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Código: R-016 Versión: 002
		Vigencia: 2020/08/11

- Fecha de recepción de la petición, queja o reclamo.
- Nombre, apellido y dirección del solicitante.
- Número de identificación y lugar de expedición del solicitante.
- Descripción de la acción, omisión, o actuaciones que lo motivan.
- Relación de la norma legal, reglamentaria o estatutaria presuntamente violada.
- Corrección que se solicita.
- Daños causados si los hubo.
- Medios de prueba aportados para sustentar la petición, queja o reclamo.

Una vez iniciado el trámite será foliado en todas sus hojas durante todo el procedimiento hasta su decisión final.

#### **ARTICULO 12º. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

Quienes tengan la facultad de investigar, resolver o fallar sobre asuntos de su competencia y presenten inhabilidad o incompatibilidad por hacer parte del objeto de la queja, ya sea de manera personal o por tratarse en contra de su cónyuge, compañero o compañera permanente o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, deberán declararse impedidos ante el órgano correspondiente.

#### **ARTICULO 13º. DESISTIMIENTO.**

Los interesados podrán desistir de sus peticiones, quejas o reclamos en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

#### **ARTICULO 14º. CONTENIDO DE LA RESPUESTA AL SOLICITANTE.**

Una vez concluido el proceso originado en la petición, queja o reclamo deberá darse respuesta al solicitante, mediante escrito que contendrá por lo menos lo siguiente:

- 1º.-** Identificación del firmante de la Comunicación.
- 2º.-** Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
- 3º.-** Relación sucinta de los hechos objeto de la petición o queja.

	<b>REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Código: R-016 Versión: 002
		Vigencia: 2020/08/11

**4º.** Los motivos que fundamentan su decisión, conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja, petición o reclamo, fundamentándose en las disposiciones normativas, estatutarias o reglamentarias,

**5º.**-Decisión final.

La anterior comunicación se notificará al interesado de manera personal o a la dirección que haya registrado en el documento que soporta la presentación de la queja o reclamo.

**ARTICULO 15º. VIGENCIA:** El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las normas que le sean contrarias. El presente reglamento se discutió y aprobó en sesión de la Junta Directiva realizada, en la sesión celebrada el día 11 del mes de Agosto del año 2020, según consta en el Acta No. 312 de la misma fecha. En constancia de la aprobación Firman:


---

**MARY LUZ CERA**  
**Presidente**


---

**SENELIA ESPITIA**  
**Secretaria**